



Problematisch: Mitarbeiter-Patienten-Kommunikation in der Arztpraxis

Von *IFABS*

Erstellt am 20 Mai 2014 - 05:44

Das Multifunktions-Instrument „Patientenkommunikation“

Die Art, in der in einer Arztpraxis mit den Patienten kommuniziert wird, bestimmt nicht nur deren Zufriedenheit, sondern wirkt sich auch auf die Produktivität des Praxisbetriebs aus. Eine präzise und gleichzeitig patientenorientierte Sprache spart Zeit und unterstützt die organisatorischen Abläufe.

Benchmarking-Analysen zeigen Optimierungsansätze

Die Ergebnisse von Benchmarking-Patientenkommunikations-Analysen zeigen jedoch, dass sowohl Ärzte als auch Medizinische Fachangestellte die Möglichkeiten eines professionellen Informationsaustausches mit den Praxisbesuchern nur unzureichend nutzen. In Allgemeinarzt-Praxen werden weniger als die Hälfte der Best Practice-Kommunikationsstandards eingesetzt.

Kommunikation konkret

Die folgenden Beispiele verdeutlichen den Anteilswert:

- Bei komplexeren Inhalten oder älteren Patienten ist es sinnvoll, die Gesprächsinhalte zum Abschluss, vor allem im Hinblick auf ggf. notwendige Handlungen, noch einmal kurz zu wiederholen. Doch ein derartiges Verhalten wird in lediglich 8% der Praxen umgesetzt.

- Kann auf Bitten der Patienten nicht eindeutig reagiert werden, gehen Medizinische Fachangestellte gerne falsche Kompromisse ein und vertrösten mit Aussagen wie: „Ich will mal sehen, was ich für Sie tun kann!“. Dieser Kommunikationsfehler findet sich in über 60% der Praxen und führt zu Arbeitsfluß-hemmenden Frage-Antwort-Folgesequenzen.

- Nur etwa 18% der Arzthelferinnen beherrschen die Technik positiver Formulierungen und kommunizieren statt der weit verbreiteten Aussage: „Das kann ich ich Ihnen jetzt auch nicht sagen!“, dass sie die Angelegenheit für den Patienten klären werden.

Fehlervermeidung durch Sensibilisierung

Die Aufzählung ließe sich mit unzähligen weiteren Beispielen fortsetzen. Andererseits zeigt die Beratungspraxis, dass viele Gesprächsfehler bereits aufgrund der Sensibilisierung, die mit der Durchführung einer einfachen Kommunikationsanalyse einhergeht, beseitigt werden können.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/05/20/problematisch-mitarbeiter-pat...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:35): <http://www.medkom24.eu/node/19144>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/05/20/problematisch-mitarbeiter-patienten-kommunikation-in-der-arztpraxis/>